

**PENGARUH CITRA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT KULIAH DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meyelesaikan Program Sarjana (S1)

Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**SUPANGAT**

**B 100 100 288**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Karya Ilmiah dengan judul:

**PENGARUH CITRA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT KULIAH DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Yang ditulis oleh:

**SUPANGAT**  
**B 100 100 288**

Penandatanganan berpendapat bahwa Artikel Publikasi Ilmiah tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Mei 2015


Pembimbing



**(Zulfa Irawati, SE, MSi)**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



  
**(Dr. H. Triyono, SE, M.Si.)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: SUPANGAT
NIRM	: 10.6.106.0201416.500.288
Jurusan	: MANAJEMEN
Judul Skripsi	: “PENGARUH CITRA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KULIAH DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Mei 2015

Yang membuat pernyataan,

  
(SUPANGAT)

## **MOTTO**

**Sesungguhnya Allah tidak menilai bentuk tubuh dan parasmu, tetapi yang dinilai adalah niat, tujuan dan kemurnian yang tumbuh dari dalam lubuk hatimu.**

**( HR. Muslim )**

**Kegagalan sesungguhnya adalah ketidakberanian untuk mencoba.**

**( AA Gym )**

**Tak ada rahasia untuk menggapai sukses. Sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras, dan mau belajar dari kegagalan.**

**( General Colin Powell )**

**Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan, saat mereka menyerah.**

**( Thomas alfa Edison )**

**Lebih baik kecil jadi BOSS daripada besar jadi kuli.**

**( Jaya Setiabudi )**

**.**

**( Penulis )**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Sebuah karya sederhana ini penulis ingin mempersembahkannya dengan tulus kepada:**

- ☐ **Ayah dan Ibu tercinta, yang senantiasa berDo'a untuk kesuksesanku, yang selalu meberikan support dan motivasi yang tiada henti kepadaku.**
- ☐ **Ketiga kakaku yang selalu memberikan keceriaan dan suasana harmonis dalam keluarga.**
- ☐ **Bapak/Ibu dosen, yang telah membimbing**
- ☐ **Sahabat dan teman-temanku yang telah menemani dan memberikan bantuan selama menempuh pendidikan di kampus ini**

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH CITRA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KULIAH DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA”. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Studi S-1 dan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak sedikit kesulitan yang ditemui oleh penulis karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Sehingga dalam mencari solusinya penulis membutuhkan bantuan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1. Bapak Dr. Triyono, SE.,Msi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.**
- 2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE, MSi. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.**
- 3. Bapak Wiyadi Ph.d, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.**
- 4. Ibu Zulfa Irawati, SE, MSi. Selaku Pembimbing Utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.**
- 5. Para Dosen dan Staf pengajar di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas materi yang selama ini diberikan kepada penulis.**
- 6. Para karyawan dan staf tata usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas pelayanan dan kemudahan administrasinya.**
- 7. Bapak, Ibu, dan ketiga kakakku yang dengan tulus selalu menDo'akanku, memberikan bimbingan, arahan, dorongan semangat, dan semua yang telah diberikan kepada penulis selama ini.**
- 8. Sahabat-sahabat tercintaku Adieng, Amin, Andi, Andri, Anggik, Dede, Dodo, Eko, Hambar, Heri, Iqrok, Jeck, Riadi. yang selama ini selalu mensupport, memberikan motivasi dan membantuku selama menempuh pendidikan di kampusini. Terima kasih untuk kalian semua, suatu kebanggaan mempunyai sahabat seperti kalian.**

9. Sahabat-sahabatku Progdil Manajemen FE UMS angkatan 2010 khususnya kelas I atas kerjasamanya dan dorongannya selama ini.

10. Pak Min, terimakasih atas kesediaannya untuk bersedia dibuat repot oleh penulis selama menempuh studi.

11. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terimakasih yang dapat penulis sampaikan.

Semoga Allah SWT membalas budi baik serta amal kebajikannya, Amin.

Dengan segala kerendahan hati penyusun menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga segala saran serta pendapat guna perbaikan sangat penyusun harapkan. Akhir kata penyusun mengharapakan agar skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Surakarta, Maret 2015

Penulis



Supangat



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAKSI .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian dan Jenis Jasa.....	7
2.2 Menejem Pemasaran dan Menejemen Pemasaran Jasa .....	9
2.3 Minat.....	13

2.4 Citra.....	16
2.5 Promosi.....	20
2.6 Kualitas Pelayanan .....	25
2.7 Penelitian Terdahulu .....	27
2.8 Hipotesis .....	30

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Pemikiran .....	31
3.2 Definisi Operasional .....	32
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.4 Sumber Data .....	37
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.6 Metode Analisis Data .....	39

### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Diskripsi Data.....	49
4.2 Analisis Data dan Pembahasannya .....	51
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	66

### BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	71

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1    Data Mahasiswa Terdaftar Fkultas Ekonomi Dan   Bisnis   Universitas   Muhammadiyah Surakarta Tahun 2010/2011-2014/2015 .....	3
Tabel III.1   Indikator Variabel.....	34
Tabel IV.1    Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel IV.2    Karakteristik Usia Responden .....	50
Tabel IV.3    Karakteristik Pendidikan Responden.....	50
Tabel IV.4    Karakteristik Jenis Pekerjaan Orang Tua .....	51
Tabel IV.5    Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Citra (X1).....	52
Tabel IV.6    Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Promosi (X2) .....	53
Tabel IV.7    Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	53
Tabel IV.8    Hasil Uji Validitas Instrumen Variabl Minat Kuliah .....	54
Tabel IV.9    Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel IV.10. Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	56

Tabel IV.12 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	57
Tabel IV.13. Hasi Uji Autokorelasi .....	58
Tabel IV.14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	59

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Proses Minat dari Seseorang Konsumen Sebagai Proses Evaluasi Terhadap Merek atau Jasa.....	14
Gambar II.2 Peranan Promosi dalam Bauran Pemasaran .....	22
Gambar III.1 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar III.2 Uji t.....	45
Gambar III.3 Uji F.....	46
Gambar IV.1 Uji t .....	61
Gambar IV.2 Uji t .....	62
Gambar IV.3 Uji t .....	64
Gambar IV.4 Uji F .....	65

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Citra, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kuliah. Sampel dalam penelitian ini adalah calon mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *Accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji normalitas dan uji analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (Adjusted  $R^2$ ). Dalam penelitian ini data memenuhi untuk berdistribusi normal. Dari uji hipotesis didapatkan hasil bahwa Citra, Promosi dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Kuliah dengan t hitung masing-masing sebesar 2,094, 2,246 dan 2,355. Pada uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel Citra, Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Kuliah. Hasil koefisien determinasi (Adjusted  $R^2$ ) sebesar 44,7 %.

***Kata kunci:*** Citra, Promosi, Kualitas Pelayanan, Minat Kuliah